



GUIDE Services à domicile

Dépannage informatique : cher, mais rapide et efficace

GO MICRO n'a jamais donné suite à notre demande de rendez-vous.

Chez PC FLASH, les réparations ne sont pas garanties.

Entreprise

		Couverture géographique	Forfait de base (1)	1/2 h suppl.
17/20	Docteur Ordinateur www.docteurordinateur.com 0 800 942 947	Toute la France (sauf Nord-Est)	69 euros	29 euros
16/20	Bugbusters www.bugbusters.fr 0 826 300 900	Toute la France	70 euros	30 euros
15/20	Allotechno www.allotechno.com 01 75 43 55 55	Paris et banlieue parisienne	66 euros	22 euros
12/20	PC Flash www.pc-flash.fr 0 800 771 472	Ile-de-France	128 euros (2)	32,30 euros
10/20	PC30 www.pc30.fr 0 826 10 24 30	Toute la France	105 euros (3)	-

(1) Déplacement + une heure d'intervention. (2) Déplacement + une demi-heure d'intervention.

Les sociétés de dépannage express sont aujourd'hui sérieuses, mais leurs tarifs varient du simple au triple. Gare à la facture!

Si plus de 7 Français sur 10 ont un ordinateur à la maison, bien peu sont capables de se débrouiller en cas de bug. D'où la prolifération des enseignes de dépannage informatique : près de 6 000 sociétés, selon l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Pour faire le tri et voir si ce jeune secteur a gagné en professionnalisme, nous avons testé cinq prestataires de taille nationale (lire le palmarès ci-contre). Ou plutôt, nous en avons sollicité six, mais Go Micro, qui se présente comme le leader avec 50 agences, n'a pas donné suite à notre demande de rendez-vous. Nous avons donc disqualifié cette société. D'autant que, lors d'un test similaire réalisé en 2007, elle nous avait déjà fait faux bond!

Lorsque nous avons appelé les hot lines des dépanneurs (le même jour à la même heure), un seul a raté le premier test : chez PC30, le pionnier du

secteur, personne n'a jamais décroché. Agaçant, quand l'attente est facturée 15 centimes d'euro la minute. Et, au deuxième appel, la qualité de la ligne était si exécrable que notre interlocuteur, gêné, nous a demandé de tout épeler.

Cet incident mis à part, les opérateurs se sont montrés réactifs. PC Flash a fait honneur à son nom (le technicien était à l'œuvre moins de trois heures après l'appel!) et les autres sont intervenus le lendemain (PC30 le matin, Allotechno l'après-midi) ou le jour suivant (Docteur Ordinateur, Bugbusters). Des délais acceptables pour un particulier, d'autant que les techniciens se sont révélés compétents en venant tous à bout des pannes en une heure maximum. Un réel progrès par rapport aux tests réalisés par Capital en 2006 et 2007, où nous avions eu affaire à des étudiants calés en informatique mais pas toujours efficaces et à des margoulin qui jouaient la montre

pour saler l'addition. Rien de tel cette fois : visiblement tenus par de lourds plannings, nos dépanneurs n'ont pas traîné.

Satisfaisant dans l'ensemble, le bilan reste tout de même contrasté. Ainsi, bravo à Bugbusters pour avoir résolu un problème de connexion au Net qui ne faisait pas partie du test. A l'inverse, le technicien de PC30, s'il a bien identifié les deux pannes, n'a pas poussé très loin le nettoyage de l'ordinateur pour le rendre plus vélocé. Et, lors de la remise en route du lecteur de DVD, il n'a pas su enclencher la fonction de

lecture automatique des films, malgré notre demande. Beaucoup plus «limité», l'employé de PC Flash nous a assuré que «notre machine ne pouvait pas tourner avec si peu de mémoire». C'était faux, mais, avant même de s'atteler à la tâche, il a insisté pour ajouter une barrette de mémoire moyennant 82 euros de surcoût. Malgré notre réticence, il a juré ne pas pouvoir travailler sur «un ordinateur pareil». A l'arrivée, nous en avons donc eu pour 210 euros, un sacré dépassement pour une société dont le site affiche par ailleurs des tarifs



BUGBUSTERS
a résolu les
deux pannes
de notre test...
plus une autre,
qui nous avait
échappé!

Délai d'intervention	Pannes résolues en...	Nombre de pannes éliminées	Commentaires
2 jours	45 minutes	2 sur 2	Hot line réactive, dépanneur compétent... rien à redire. Un bon point: l'appel est gratuit.
2 jours	40 minutes	2 sur 2	Très efficace: le dépanneur a corrigé un défaut qui ne faisait même pas partie de notre test.
1 jour	50 minutes	2 sur 2	Pédago, le technicien nous a montré plusieurs astuces. Mais la garantie n'est que de 3 jours.
3 heures	1 heure	2 sur 2	Rapide mais cher: nous avons payé 210 euros. En plus, les réparations ne sont pas garanties!
1 jour	35 minutes	2 sur 2	Hot line saturée, rendez-vous sur un créneau de deux heures, une panne pas totalement résolue.

(3) Forfait tout compris. Au-delà de 1 h 30 d'intervention, l'ordinateur est emporté.

hors taxes sans jamais le préciser (dans le tableau ci-dessus, nous avons recalculé le prix TTC). Exigez toujours un devis avant la venue du technicien!

De même, faites-vous préciser les garanties, car elles varient d'une enseigne à l'autre. Bugbusters ne facture que si le problème est résolu et renvoie gratuitement un technicien si ça «replante» dans les trente jours, tout comme PC30. Mais Allo-techno ne s'engage que pour trois jours. Et PC Flash ne garantit rien du tout...

Pierre Chassignol
et Boris Kazansky ♦

LA MÉTHODE DE NOTRE TEST

Nous avons sollicité les principaux dépanneurs après avoir provoqué deux bugs sur un PC: l'un ralentissant son fonctionnement, l'autre désactivant le lecteur de DVD. La note finale prend en compte la qualité de la hot line, la rapidité de l'intervention, l'efficacité du technicien, le prix facturé et l'étendue de la garantie.